



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

1. HORIZONTE INSTITUCIONAL	
1.1 MISIÓN	
Misión Institucional	Misión del Programa
La Universidad de la Costa, CUC, tiene como misión formar un ciudadano integral bajo el principio de la libertad de pensamiento y pluralismo ideológico, con un alto sentido de responsabilidad en la búsqueda permanente de la excelencia académica e investigativa, utilizando para lograrlo el desarrollo de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura.	El Programa tiene como propósito formar Administradores de Servicios de Salud competentes e integrales en la gestión de organizaciones públicas o privadas en el campo de la salud, capaces de aportar soluciones a los problemas del sistema, con alto sentido ético y de responsabilidad social.
1.2 VISIÓN	
Visión Institucional	Visión del Programa
La Universidad de la Costa, tiene como visión ser reconocida por la sociedad como una institución de educación superior de alta calidad y accesible a todos aquellos que cumplan los requerimientos académicos.	Ser un programa académico reconocido por su calidad y compromiso en la formación de profesionales con el desarrollo institucional de las entidades de salud de la región y el país.
1.3 VALORES	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Excelencia:</b> entendida como el compromiso de la Institución en mantener unas condiciones de alta calidad en sus procesos académicos, administrativos y financieros.</li><li>• <b>Civismo:</b> entendido como el comportamiento respetuoso de la comunidad universitaria con las normas de convivencia ciudadana.</li><li>• <b>Respeto:</b> entendido como el reconocimiento del valor propio, de los demás y del entorno.</li><li>• <b>Servicio:</b> se entiende como la disposición de los miembros de la comunidad universitaria para atender las necesidades de la sociedad.</li><li>• <b>Compromiso social:</b> entendido como la responsabilidad que tiene la Universidad de promover acciones que contribuyan al desarrollo sostenible.</li><li>• <b>Comportamiento ético:</b> entendido como el conjunto de acciones de los miembros de la comunidad universitaria que reflejan la filosofía institucional.</li><li>• <b>Trabajo en equipo:</b> entendido como la contribución articulada de los miembros de la comunidad universitaria al logro de los objetivos institucionales.</li></ul>	
2. PERFILES	
2.1 PERFIL DEL DOCENTE	
<b>Profesional:</b> Médico, Enfermera(o) Derecho, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines del sector salud.	
<b>Pregrado:</b> Diplomado en Gerencia de Servicios de Salud, Auditoria Médica o Seguridad Social.	



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**Postgrados:** Salud pública, Especialización en Gerencia de servicios de salud, Seguridad Social, Auditoría de servicios en Salud

**Experiencia:** **Experiencia Empresarial:** Sector salud IPS, EPS, Sector público, Sector Privado, mixto.

**Experiencia Educativa:** Especialista Educación Superior.

**Habilidades Profesionales:** Reflexivo, Crítico, constructor de ITEMS, Planeación Organización, recursividad, creatividad, trabajo en equipo, uso de TICS y recursos audiovisuales.

**Habilidades Comunicativas:** Planeación, organización, recursividad, creatividad, uso de recursos audiovisuales, uso de TICS.

**2.2 PERFIL DE FORMACIÓN**

El Administrador de Servicios de Salud de la Universidad de la Costa será un profesional con conocimientos técnicos y científicos para promover políticas y programas de mejoramiento de los servicios de salud a nivel local, regional y nacional; formado a partir de la integración de las ciencias básicas, administrativas y sanitarias, con capacidad para planear, administrar, gestionar, auditar y liderar actividades y procesos empresariales de entidades del sector salud, trabajando de manera inter y multidisciplinaria hacia la búsqueda de soluciones a la problemática del sector y que aseguren el equilibrio social y económico tanto para el sector público y privado, como para las áreas urbanas y rurales, en el marco del desarrollo equitativo del acceso a los servicios de salud.

**3. IDENTIFICACION DE LA ASIGNATURA**

Facultad: Ciencias Empresariales	<b>Programa:</b> Administración de Servicios de Salud			
Nivel de Formación:	Técnico ( )	Tecnólogo ( )	Pregrado (X)	Posgrado: E ( ) M ( )
Nombre de la Asignatura: <b>Gestión De Servicios Generales</b> Código: 23428	Horas de trabajo Presencial: 48	Horas de trabajo independiente: 96	Total de horas: 144	Número de Créditos: 3
Área de formación: Gestión Sanitaria Administración y Organizaciones	Prerrequisito: Administración 2			

**3.1 JUSTIFICACION**

La globalización, así como las transformaciones y el desarrollo en relación a los aspectos administrativos en el sector salud, suceden de modo muy rápido y los cambios que demanda el contexto actual exigen innovaciones y nuevos métodos de gestión y producción con menores costos, productos y servicios adecuados a las necesidades (Grohmann, M.Z., Battistella, L.F., & Baratto, J.S 2012).



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Estas transformaciones han demandado una preparación de los futuros profesionales administradores en servicios de salud con unas competencias específicas que les permitan la toma de decisiones y capacidad de llevar a cabo este proceso con eficacia, enfrentando así las acciones en salud cada vez más exigentes. Por tal motivo, surge la necesidad de la creación de asignaturas fundamentales para alcanzar la eficacia, porque permite satisfacer al usuario; de la eficiencia, para el buen uso de los recursos disponibles y de la calidad, porque permite proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficio, riesgos y costos.

La Administración de servicios de salud como disciplina, y la gestión de los servicios como procesos y técnicas, permite mantener un entorno, en el que el recurso humano cumple eficientemente con los objetivos específicos que se pretende alcanzar a través del sistema total de una Institución hospitalaria. Por todo lo anterior se plantea, durante el desarrollo de esta asignatura, hacer énfasis en las unidades de formación establecidos en este plan de asignatura de gestión de servicios generales con respecto a las temáticas de: los servicios generales hospitalarios, el plan integral de gestión de residuos hospitalarios y la tercerización de servicios generales hospitalarios. Las cuales proveerán al estudiante de técnicas administrativas, herramientas de planificación, organización, control y evaluación.

**3.2 COMPETENCIAS A DESARROLLAR**

Competencias genéricas	Competencia Específica
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Razonamiento cuantitativo.</li><li>✓ Lectura crítica.</li><li>✓ Comunicación escrita.</li><li>✓ Competencias ciudadanas.</li><li>✓ Inglés.</li></ul>	Profesional con conocimientos para gestionar de manera integral los recursos humanos, tecnológicos de las empresas públicas, privadas y mixtas del sector salud, para contribuir al óptimo funcionamiento del desarrollo de la región.

**3.3 PLANEACIÓN UNIDADES DE FORMACIÓN**

Unidades	Horas presenciales:	Horas trabajo independiente:
1. Servicios Generales Hospitalarios.	16	32
2. Gestión Integral de Residuos generados en la Atención en Salud (PGIRASA).	16	32
3. Tercerización de Servicios Generales Hospitalarios.	16	32
Tiempo total	48	96



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

<b>3.3.1 UNIDAD No. 1 Servicios Generales Hospitalarios</b>	
<b>Elemento de Competencia</b>	<b>Indicadores de desempeño</b>
Reconocer los fundamentos conceptuales, normatividad vigente y áreas que conforman los servicios generales hospitalarios para la gestión empresarial.	<p>Conoce los conceptos básicos y áreas que conforman la unidad de servicios generales hospitalarios.</p> <p>Comprende las áreas de los servicios generales hospitalarios y sus respectivos objetivos funcionales.</p> <p>Relaciona los procesos operativos y elementos que componen los servicios generales hospitalarios.</p> <p>Aplica la normatividad vigente en las áreas que conforman los servicios generales hospitalarios.</p>

<b>3.4 ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS</b>			
<b>CONTENIDOS</b>	<b>ESTRATEGIA DE TRABAJO PRESENCIAL</b>	<b>ESTRATEGIA DE TRABAJO INDEPENDIENTE</b>	<b>ESTRATEGIAS EVALUATIVAS</b>
Conceptos básicos de servicios generales hospitalarios.	Dinámica grupal de asociación de conceptos.	Participación en foro de discusión sobre conceptos básicos de servicios generales hospitalarios disponible en plataforma Moodle.	Taller, relación de conceptos básicos de servicios generales hospitalarios.
Áreas que conforman los servicios generales hospitalarios y sus objetivos funcionales	Diseño mapa conceptual de áreas que conforman los servicios generales hospitalarios y sus objetivos funcionales	Observación de video "áreas que conforman los servicios generales hospitalarios y sus objetivos funcionales"	Evaluación en virtual disponible en plataforma Moodle



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

4. RECURSOS EDUCATIVOS		
Equipos	Herramientas	Materiales
Computador, vídeo beam, tablero	Guía de estudio Presentación en power point de contenidos de la unidad.  Fotocopias de lecturas dirigidas  Plataforma moodle	Lapiceros Hojas de trabajo Marcadores Borrador de tablero
<b>REFERENCIAS:</b> <p>Alvarez, F., Geagea, E., (2013). Gerencia de hospitales e instituciones de salud. Bogotá. Ediciones Ecoe. Disponible en <a href="http://andalucia.cuc.edu.co/F/?func=find-b&amp;request=Gerencia%20de%20hospitales%20e%20instituciones%20de%20salud.%20Bogot%C3%A1.%20Ediciones%20Ecoe&amp;find_code=WRD&amp;local_base=CUC01&amp;x=0&amp;y=0&amp;filter_code_1=WLN&amp;filter_request_1=&amp;filter_code_2=WYR&amp;filter_request_2=&amp;filter_code_3=WYR&amp;filter_request_3=&amp;filter_code_4=WFM&amp;filter_request_4=&amp;filter_code_5=WSL&amp;filter_request_5=">http://andalucia.cuc.edu.co/F/?func=find-b&amp;request=Gerencia%20de%20hospitales%20e%20instituciones%20de%20salud.%20Bogot%C3%A1.%20Ediciones%20Ecoe&amp;find_code=WRD&amp;local_base=CUC01&amp;x=0&amp;y=0&amp;filter_code_1=WLN&amp;filter_request_1=&amp;filter_code_2=WYR&amp;filter_request_2=&amp;filter_code_3=WYR&amp;filter_request_3=&amp;filter_code_4=WFM&amp;filter_request_4=&amp;filter_code_5=WSL&amp;filter_request_5=</a></p> <p>Errasti, F., (1996). Principios de gestión sanitaria. Ediciones Díaz de Santos. Disponible en: <a href="http://andalucia.cuc.edu.co/F/?func=find-b&amp;request=Principios%20de%20gesti%C3%B3n%20sanitaria.%20Ediciones%20D%C3%ADaz%20de%20Santos&amp;find_code=WRD&amp;local_base=CUC01&amp;x=0&amp;y=0&amp;filter_code_1=WLN&amp;filter_request_1=&amp;filter_code_2=WYR&amp;filter_request_2=&amp;filter_code_3=WYR&amp;filter_request_3=&amp;filter_code_4=WFM&amp;filter_request_4=&amp;filter_code_5=WSL&amp;filter_request_5=">http://andalucia.cuc.edu.co/F/?func=find-b&amp;request=Principios%20de%20gesti%C3%B3n%20sanitaria.%20Ediciones%20D%C3%ADaz%20de%20Santos&amp;find_code=WRD&amp;local_base=CUC01&amp;x=0&amp;y=0&amp;filter_code_1=WLN&amp;filter_request_1=&amp;filter_code_2=WYR&amp;filter_request_2=&amp;filter_code_3=WYR&amp;filter_request_3=&amp;filter_code_4=WFM&amp;filter_request_4=&amp;filter_code_5=WSL&amp;filter_request_5=</a></p> <p>Grohmann, M.Z., Battistella, L.F., &amp; Baratto, J.S. (2012). Competencias del gestor hospitalario: estudio en un hospital público brasileño. <i>Enfermería Global</i>, 11(26), 191-208. Recuperado en: <a href="https://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000200013">https://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000200013</a></p> <p>Malagón, G., Galán R., Pontón .G, (2008). Administración hospitalaria. Bogotá: Ediciones Panamericana</p> <p>Temes, J.L., Mengibar, M, (2007). Gestión Hospitalaria. Madrid: Ediciones McGraw-Hill Interamericana</p>		

**3.3.2 UNIDAD No. 2. Gestión Integral de Residuos generados en la Atención en Salud (PGIRASA)**



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Elemento de Competencia	Indicadores de desempeño
Manejar los procedimientos, procesos actividades y disposiciones que se deben adoptar y realizar en la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud.	<p>-Conoce los lineamientos y generalidades para la gestión de residuos generados en la atención en salud.</p> <p>-Comprende la importancia de los fundamentos conceptuales en el Plan integral de gestión de residuos hospitalarios generados en la atención en salud.</p> <p>-Relaciona las disposiciones contempladas en la normatividad vigente para gestión integral de los residuos.</p> <p>-Aplica la normatividad vigente en la gestión integral de residuos.</p>

3.4. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
CONTENIDOS	ESTRATEGIA DE TRABAJO PRESENCIAL	ESTRATEGIA DE TRABAJO INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS EVALUATIVAS
Conceptos básicos para la Gestión Integral de Residuos generados en la Atención en Salud	Socialización de conceptos por medio de mesa redonda con base en material de lectura entregado en clase	Presentación de temática en power point disponible en Plataforma Moodle	Dinámica grupal de asociación de conceptos.
Clasificación de los residuos generados en la Atención en Salud Obligaciones para la Gestión Integral de Residuos generados en la Atención en Salud (Generador, Transportador, Gestor)	Presentación por parte del profesor utilizando recursos educativos digitales	Video "Clasificación de los residuos generados en la Atención en Salud" disponible en plataforma Moodle	Taller evaluativo en clase



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Tratamiento de los residuos generados en la atención en salud	Presentación por parte del profesor utilizando recursos educativos digitales	Video "tratamiento de los residuos generados en la atención en salud" disponible en plataforma Moodle	Taller evaluativo en clase
Plan de Gestión Integral De Residuos Generados en la Atención en salud.	Desarrollo material de lectura sugerida	Lectura de ejemplo de un Plan de Gestión Integral De Residuos Generados en la Atención en salud. disponible en plataforma Moodle	Evaluación escrita Análisis caso real para propuesta de Plan de gestión integral de residuos generados en la atención en salud

4. RECURSOS EDUCATIVOS		
Equipos	Herramientas	Materiales
Computador, vídeo beam, tablero	Guía de estudio Presentación en power point de contenidos de la unidad.  Recursos educativos digitales Fotocopias de lecturas dirigidas Plataforma moodle	Lapiceros Hojas de trabajo Marcadores Borrador de tablero
<b>REFERENCIAS:</b>  Instituto Nacional de salud. (2010). Manual de Gestión Integral de Residuos. Disponible en <a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/manual-gestion-integral-residuos.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/manual-gestion-integral-residuos.pdf</a>  Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Decreto 351 de 2014. Disponible en <a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-0351-de-2014.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-0351-de-2014.pdf</a>  Ministerio de Salud y Protección Social. Manual para la gestión integral de residuos generados en la atención en salud y otras actividades. Disponible en <a href="https://www.minsalud.gov.co">https://www.minsalud.gov.co</a>  Suarez, E. (2013). Diseño de una guía ambiental para la gestión integral de residuos hospitalarios		



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

en el Distrito de Barranquilla (tesis de pregrado). Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia.

**3.3.3 UNIDAD No. 3 Tercerización de Servicios Generales Hospitalarios**

Elemento de Competencia	Indicadores de desempeño
Analizar los fundamentos conceptuales del proceso que corresponde a la tercerización de servicios generales hospitalarios para su adecuada utilización en la gestión empresarial del sector salud	<p>-Conoce los conceptos básicos relacionados con los procesos de tercerización de servicios generales hospitalarios.</p> <p>-Comprende el marco conceptual y normativo para la tercerización de servicios generales hospitalarios.</p> <p>-Relaciona los elementos a tener en cuenta en los procesos de s tercerización de los servicios generales hospitalarios.</p> <p>-Aplica el marco normativo en la tercerización de los servicios generales.</p>

**3.4. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS**

CONTENIDOS	ESTRATEGIA DE TRABAJO PRESENCIAL	ESTRATEGIA DE TRABAJO INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS EVALUATIVAS
Conceptos básicos relacionados con la tercerización de Servicios Generales Hospitalarios	Desarrollo guía de estudio con base en material de lectura que contiene Conceptos básicos relacionados con la tercerización de Servicios Generales Hospitalarios	Lectura "El contrato de outsourcing en la legislación colombiana (tesis de pregrado). disponible en plataforma Moodle y Biblioteca Universidad de la Costa,	Control de lectura "El contrato de outsourcing en la legislación colombiana"





**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Normatividad vigente en la tercerización de Servicios Generales Hospitalarios	Socialización en mesa redonda de normatividad vigente en la tercerización de Servicios Generales Hospitalarios	Lectura de normatividad vigente "tercerización de Servicios Generales Hospitalarios" disponible en plataforma Moodle	Evaluación escrita
Elementos a tener en cuenta en la tercerización	Lectura en clase y socialización mediante seminario Alemán	Video "elementos a tener en cuenta en la tercerización" disponible en plataforma Moodle	Análisis estudio de caso

4. RECURSOS EDUCATIVOS		
Equipos	Herramientas	Materiales
Computador, video beam, tablero	Guía de estudio Presentación en power point de contenidos de la unidad. Recursos educativos digitales Fotocopias de lecturas dirigidas Plataforma moodle	Lapiceros Hojas de trabajo Marcadores Borrador de tablero
<b>REFERENCIAS:</b> <p>Cobo, JM. (2017) La tercerización como herramienta de gestión empresarial. Universidad EAFIT Disponible en <a href="https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11959/JuanManuel_Cobo_2017.pdf?sequence=2&amp;isAllowed=y">https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11959/JuanManuel_Cobo_2017.pdf?sequence=2&amp;isAllowed=y</a></p> <p>Martínez, M., (2013). El contrato de outsourcing en la legislación colombiana (tesis de pregrado). Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Tercerización en las Empresas Sociales del Estado. Disponible en <a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/tercerizacion.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/tercerizacion.pdf</a></p> <p>Murgas, JM y Guzmán, L., (2019) Análisis constitucional de la tercerización en Colombia (tesis de</p>		



**CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA - CUC**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**FORMATO PLAN DE ASIGNATURA PA04**  
**Actualizado Febrero 20 de 2020**  
**GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

pregrado). Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia